<< Cisco Duo Care Quick Start Service >>
Service de démarrage rapide de Cisco Duo Care

Ce document doit être lu conjointement avec le document Prestation de services par Cisco, qui est intégré par renvoi au présent document.

Résumé du service : Ce service fournit au client des conseils et des directives sur le déploiement de Cisco Duo.

1. Modèle de prestation de service

Cisco commence la prestation de services en affectant un ingénieur de solution client (Customer Solution Engineer ou CSE) et un responsable de la réussite client (Customer Success Manager ou CSM). Le CSE et le CSM consultent l'équipe du Client à distance pour s'enquérir des exigences techniques et commerciales du Client. Ils recommanderont une conception d'architecture de haut niveau alignée sur les besoins du Client. Ensuite, Cisco collaborera avec le Client pour élaborer une stratégie de mise en œuvre et fournir des conseils sur la configuration de l'application, la politique de sécurité et la stratégie favorisant l'adhésion des utilisateurs.

2. Portée du service

2.1. Examen des exigences techniques et commerciales du Client.

2.2. Élaboration de stratégies et planification pour la mise en œuvre de Duo.

2.3. Conception de la solution conforme aux recommandations de Cisco et aux exigences d'utilisation actuelles et futures du client.

3. Activités reliées au service

Les activités ci-dessous seront comprises dans le Service :

3.1. Organiser une réunion virtuelle de lancement avec l'équipe du Client pour parvenir à un consensus sur les objectifs commerciaux et les exigences techniques du Client.

3.2. Passer en revue la documentation existante avec l'équipe du Client.

3.3. Passer en revue toutes les informations fournies pour déterminer les besoins du Client en matière de conception de solutions de sécurité en nuage.

3.4. Fournir des conseils sur la configuration d'application, la politique de sécurité et la stratégie favorisant l'adhésion des utilisateurs, qui peuvent inclure des objectifs techniques, des exigences de conception et des propositions de topologie, et d'architecture de réseau et de sécurité.

3.5. Fournir au Client des ressources pour le dépannage de tout problème survenu lors de la mise en œuvre et, le cas échéant, l'identification, la documentation et l'analyse de la cause première.

4. Éléments livrables dans le cadre du service :

Selon les besoins du Client, Cisco peut fournir les produits livrables suivants dans le cadre du service :

4.1. Guide du plan de projet

4.2. Conseils pour la configuration de l'application

4.3. Conseils concernant la politique de sécurité

4.4. Conseils permettant de favoriser l'adhésion des utilisateurs

5. Opérations non couvertes

Les activités suivantes sont exclues de la portée de ce service :

5.1. Déplacement sur site.

5.2. Plus de trois applications à protéger.

5.3. Plus de 1 500 utilisateurs à protéger.

5.4. Prise en charge pratique du déploiement, y compris, mais sans s'y limiter, l'intégration ou la configuration d'applications.

6. Achèvement

6.1. Le service sera considéré comme terminé 60 jours après le début du projet ou dans les 90 jours suivant la date à laquelle Cisco reçoit le bon de commande pour le service, selon la première de ces éventualités.